

資訊科技及通訊業標準說明

能力單元

1. 名稱	有效地傾聆所有持份者
2. 編號	ITSWG513A
3. 應用範圍	就有關軟件開發，維持及服務供應的企業通信，如用戶要求及項目合約，作為接收者，在工作組通信過程中，就商業通信，在工作小組溝通過程中作為接收者，有效地傾聽所有持份者有關軟件開發，維持及服務供應的技術資訊，例如用戶的要求及軟件項目/服務協議合約 [通用技能 - 溝通技巧]
4. 級別	5
5. 學分	2
6. 能力	<p align="center"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 熟悉聆聽的行為表現</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 瞭解在雙向交流過程聆聽的角色，並在互動期間採取 '他人中心'的方法</li> <li>▪ 認識真誠聆聽的潛在好處，例如             <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 獲得尊敬、和諧和信任</li> <li>➢ 創造更好的自我形象</li> <li>➢ 觀察和學習某些我們可能不知道的事</li> </ul> </li> <li>▪ 瞭解聆聽包括聽取、理解和評估收到的消息，並對提供的資訊作出沒有偏見的回應</li> <li>▪ 認識到聆聽有被動、選擇性或主動模式，而主動聆聽是首選的模式</li> <li>▪ 意識到主動聆聽要專注和集中；而學習聆聽的技能需要時間和實踐</li> </ul>

	<p>6.2 發展聆傾聽的技巧</p>	<p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 估計個人聆聽的行為</li> <li>▪ 辨認和移除有效聆聽的障礙，例如在聆聽時同時處理多種工作或不能把自己情感擱置</li> <li>▪ 發展豐富的語彙能力，理解複雜的見解</li> <li>▪ 聚焦在講者的信息</li> <li>▪ 準確地、小心地、適當地、明智地、謙虛地、平靜地聆聽信息的內容和含義</li> <li>▪ 發展策略，有效地使用聆聽的時間，例如在小停頓後重述要點</li> </ul>
	<p>6.3 展示熟練的聆聽技巧，聆聽有關軟件開發、維修及服務供應的資訊</p>	<p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 在交流過程中辨認持份者</li> <li>▪ 應用和練習主動聆聽技巧及其它技巧，例如釋義、理解核對、發問、澄清、總結和表示同情</li> <li>▪ 捕捉顧客、高級管理層和其它職員的隱藏言詞</li> <li>▪ 就共同目標和優先權，與其他人達到共同理解和互相採納</li> </ul>
7. 評核指引	<p>上述能力單元之綜合能力要求為</p> <p>(i) 展示主動聆聽的技巧</p> <p>(ii) 有效地瞭解說話者；並且</p> <p>(iii) 有能力聆聽所有持份者，吸納有關軟件開發、維修及服務供應的資訊</p>	
備註		